

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Агафонов Александр Владимирович  
Должность: директор филиала  
Дата подписания: 05.11.2020 10:53:07  
Уникальный идентификатор:  
2539477a8ecf706dc9cff164bc411eb6d3c4ab06

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО  
УНИВЕРСИТЕТА

**Кафедра Менеджмента и экономики**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ»**

(наименование дисциплины)

Направление  
подготовки

**38.03.02 «Менеджмент»**

(код и наименование направления подготовки)

Направленность  
(профиль)  
подготовки

**«Производственный менеджмент»**

(наименование профиля подготовки)

Квалификация  
выпускника

**бакалавр**

Форма обучения

**очная, заочная**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 12 января 2016 г. № 7 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)»
- учебным планом (очной, заочной форм обучения) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Автор Казакова Наталья Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и экономики

*(указать ФИО, ученую степень, ученое звание или должность)*

Программа одобрена на заседании кафедры Менеджмента и экономики (протокол № 10 от 16.05.2020).

## 1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (Цели освоения дисциплины)

1.1. Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» является формирование полного представления о механизме организации эффективных коммуникаций в менеджменте организации:

- изучить не только коммуникативные средства (вербальные и невербальные), приемы, методики, технологии воздействия и влияния на деловых партнеров, но и многообразные средства делового общения;

- овладеть основами деловой коммуникации, что позволит эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение сотрудничества и компромисса.

Задачами дисциплины являются:

- описание этических, психологических, речевых, методологических особенностей деловой коммуникации в менеджменте;

- ознакомление с типологией конфликта и путями разрешения конфликтных ситуаций;

- освоение основных речевых приемов воздействия на аудиторию;

- изучение теории и практики ведения всех форм деловой коммуникации в менеджменте;

- теоретическое и практическое освоение правил документооборота.

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» студенты овладевают теоретическими знаниями и практическими навыками современных методов и технологий делового взаимодействия, культурой и техникой речи, этикетными нормами и культурой поведения в деловой сфере.

## 1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую	- правила делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки.	- осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.	- способностью осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

	переписку и поддерживать электронные коммуникации			
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	- организовать связи с деловыми партнерами; - использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	- способностью поддерживать связи с деловыми партнерами; - способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации в менеджменте» реализуется в 1ББ14 рамках базовой части учебного плана обучающихся очной и заочной форм обучения.

В методическом плане дисциплина опирается на знания, умения и компетенции, сформированные при изучении следующих дисциплин учебного плана: «Русский язык и культура речи», «Информационные технологии в менеджменте».

Дисциплина является основой для дальнейшего изучения следующих дисциплин: «Эффективное предпринимательство», «Делопроизводство».

## 3. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетных единицы – 108 часа – для очной формы обучения

2 зачетных единицы – 72 часа – для заочной формы обучения, из них

Семестр	Форма обучения	Распределение часов				РГР, КР, КП	Форма контроля
		Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа		
5	Очная	16		16	76		Зачет
5	Заочная	4		4	60		Зачет

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

##### Очная форма обучения

Тема (раздел)	Распределение часов			Самостоятельная работа	Формируемые компетенции (код)
	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия		
Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста: 1. Общение как социально-психологический механизм. Виды общения. Характеристики делового общения.	1		1	8	ОПК-4 ПК-12
2. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры.	1		1	8	ОПК-4 ПК-12
3. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы.	2		2	8	ОПК-4 ПК-12
4. Невербальные средства в деловой коммуникации. Репрезентативная система в деловой коммуникации.	2		2	8	ОПК-4 ПК-12
Раздел 2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров: 5. Психометрические характеристики личности.	2		2	8	ОПК-4 ПК-12
6. Ролевые и манипулятивные классификации.	2		2	8	ОПК-4 ПК-12
Раздел 3. Формы деловой коммуникации: 7. Пресс-конференция,	2		2	8	ОПК-4 ПК-12

деловое совещание, деловые переговоры, спор, полемика, дебаты, публичная речь и т. п.					
Раздел 4. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере: 8. Критика в деловой коммуникации.	2		2	10	ОПК-4 ПК-12
9. Compliments в деловой коммуникации.	2		2	10	ОПК-4 ПК-12
<b>Зачет</b>				-	
<b>ИТОГО</b>	16		16	76	

Заочная форма обучения

Тема (раздел)	Распределение часов			Самостоятельная работа	Формируемые компетенции (код)
	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия		
Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста: 1. Общение как социально-психологический механизм. Виды общения. Характеристики делового общения.	0,5			6	ОПК-4 ПК-12
2. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры.	0,5		0,5	6	ОПК-4 ПК-12
3. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы.	0,5		0,5	6	ОПК-4 ПК-12
4. Невербальные средства в деловой коммуникации. Репрезентативная	0,5		0,5	8	ОПК-4 ПК-12

система в деловой коммуникации.					
Раздел 2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров: 5. Психометрические характеристики личности.	0,5		0,5	8	ОПК-4 ПК-12
6. Ролевые и манипулятивные классификации.	0,5		0,5	6	ОПК-4 ПК-12
Раздел 3. Формы деловой коммуникации: 7. Пресс-конференция, деловое совещание, деловые переговоры, спор, полемика, дебаты, публичная речь и т. п.	0,5		0,5	6	ОПК-4 ПК-12
Раздел 4. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере  8. Критика в деловой коммуникации.			0,5	4	ОПК-4 ПК-12
9. Compliments в деловой коммуникации.	0,5		0,5	6	ОПК-4 ПК-12
<b>Зачет</b>				4	
<b>ИТОГО</b>	4		4	60	

## **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины**

Методика преподавания дисциплины и реализация компетентного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся: семинары, решение ситуационных задач кейс-задачи.

По дисциплине «Деловые коммуникации» доля занятий, проводимых в интерактивной форме составляет 22,2 % от общего числа аудиторных занятий:

Вид занятия	Тема занятия	Количество часов	Интерактивная форма	Формируемые компетенции (код)
Практическое занятие	Основные коммуникативные барьеры	2	Семинар	ОПК-4 ПК-12
Практическое занятие	Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы.	2	Решение ситуационных задач	ОПК-4 ПК-12
Практическое занятие	Исследование психометрических характеристик личности	2	Кейс-задачи	ОПК-4 ПК-12
Практическое занятие	Исследование методов стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере	2	Семинар	ОПК-4 ПК-12

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом по дисциплине в объеме 76 часа (очная форма обучения) и 60 часов (заочная форма обучения).

### Тематика самостоятельной работы

#### *А) Темы для подготовки рефератов*

Реферат – это письменная самостоятельная работа студента, носящая описательно-аналитический характер.

Студент самостоятельно выбирает тему реферата из предложенного списка, консультируется с преподавателем по содержанию темы, подбору литературы, структуре и оформлению реферата.

Реферат предполагает изучение и анализ рекомендованных источников и литературы и обобщенное изложение основных выводов, полученных в ходе работы.

После определения темы и подбора необходимой литературы следует внимательно ознакомиться с содержанием монографий, научных статей, учебников и других источников. Составив в результате изучения общее представление о теме, студент должен сформулировать цель и задачи работы,



определить план реферата. После этого надо вновь обратиться к источникам, но уже не в целом, а по конкретным вопросам, соответствующим плану. Полученные в результате анализ научной литературы выводы, положения необходимо изложить в сжатой и четкой форме в письменном виде.

Реферат должен иметь внутреннее единство, строгую логику изложения, завершенность раскрываемой темы. Он состоит из введения, основной части, заключения, списка использованной литературы. Объем реферата – 12-15 страниц.

Во введении (1-2 стр.) раскрывается актуальность темы, формулируется цель и задачи работы, указываются главные источники.

В основной части (10-12 стр.) излагаются основные положения, полученные в результате изучения и анализа научной литературы. Основная часть, как правило, содержит 2-3 параграфа, которые последовательно раскрывают тему реферата.

В заключении (1-2 стр.) формулируются выводы в соответствии с поставленной целью и задачами.

Реферат должен иметь титульный лист и план (оглавление). Каждый раздел реферата начинается с названия. В конце обязательно приводится список источников и литературы, составленный по правилам библиографического описания.

Реферат по дисциплине «Деловые коммуникации» сдается преподавателю, который проверяет его. Если реферат не отвечает вышеизложенным требованиям, то он возвращается на доработку с замечаниями преподавателя.

Защита рефератов проводится публично на практических занятиях и обязательно до зачета по данному предмету.

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Этические нормы делового общения.
3. Развитие деловой культуры в России.
4. Развитие деловой культуры за рубежом.
5. Условия эффективного функционирования делового взаимодействия.
6. Личность, психологические типы, архетип.
7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
8. Типология конфликта. Стадии развития конфликта. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
9. Дистанции и зоны делового общения.
10. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
11. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловой коммуникации.
12. Классификация деловой корреспонденции.
13. Методы речевого воздействия на аудиторию.

14. Классификация форм деловой коммуникации. Критерии определения формы деловой коммуникации.
15. Виды деловых бесед.
16. Типы собеседников в деловом общении.
17. Типы вопросов, классификация вопросов.
18. Методика проведения деловых совещаний.
19. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу.
20. Стадии подготовки и проведения переговоров.
21. Методы воздействия на деловых партнеров.
22. Структурные и функциональные особенности рекламной коммуникации.
23. Имидж фирмы. Фирменная реклама.
24. Функции этикета и протокола.
25. Дресс-код.
26. Условия эффективного функционирования делового общения.
27. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
28. Психологические аспекты делового общения.
29. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
30. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
31. Социально-психологические проблемы деловых отношений.
32. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
33. Логические и психологические приемы полемики.
34. Особенности телефонной коммуникации.
35. Управление деловыми конфликтами.
36. Факторы успеха в проведении делового совещания.

*Б) Темы для подготовки докладов*

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Этические нормы делового общения.
3. Развитие деловой культуры в России.
4. Развитие деловой культуры за рубежом.
5. Условия эффективного функционирования делового взаимодействия.
6. Личность, психологические типы, архетип.
7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
8. Типология конфликта. Стадии развития конфликта. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
9. Дистанции и зоны делового общения.
10. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
11. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловой коммуникации.

12. Классификация деловой корреспонденции.
13. Методы речевого воздействия на аудиторию.
14. Классификация форм деловой коммуникации. Критерии определения формы деловой коммуникации.
15. Виды деловых бесед.
16. Типы собеседников в деловом общении.
17. Типы вопросов, классификация вопросов.
18. Методика проведения деловых совещаний.
19. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу.
20. Стадии подготовки и проведения переговоров.
21. Методы воздействия на деловых партнеров.
22. Структурные и функциональные особенности рекламной коммуникации.
23. Имидж фирмы. Фирменная реклама.
24. Функции этикета и протокола.
25. Дресс-код.
26. Условия эффективного функционирования делового общения.
27. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
28. Психологические аспекты делового общения.
29. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
30. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
31. Социально-психологические проблемы деловых отношений.
32. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
33. Логические и психологические приемы полемики.
34. Особенности телефонной коммуникации.
35. Управление деловыми конфликтами.
36. Факторы успеха в проведении делового совещания.
37. Критика в деловой коммуникации.

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных уровнях сформированности:

Код, наименование компетенции	Уровень сформированности	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенции и критерии оценивания	Оценивание компетенции	Способы и средства оценивания уровня сформированности компетенции
-------------------------------	--------------------------	---	------------------------	---

ОПК-4	Пороговый уровень	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет;</p> <p>- правила делового общения и публичных выступлений, осуществления деловой переписки.</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>- осуществлять деловое общение;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>- способностью поддерживать электронные коммуникации.</p>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	Продвинутый уровень	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания с незначительными замечаниями;</p> <p>- правила делового общения и публичных выступлений, совещаний, осуществления деловой переписки.</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>- осуществлять деловое общение и публичные выступления</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>- способностью осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.</p>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	Высокий уровень	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания верно и в полном объеме;</p> <p>- правила делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки.</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>- осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>- способностью осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.</p>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет

ПК-12	Пороговый уровень	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет;</p> <p>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>- организовать связи с деловыми партнерами;</p> <p>- использовать системы сбора необходимой информации;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>- способностью поддерживать связи с деловыми партнерами;</p> <p>- способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом</p>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	Продвинутый уровень	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания с незначительными замечаниями;</p> <p>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>- организовать связи с деловыми партнерами;</p> <p>- использовать системы сбора необходимой информации;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>- способностью поддерживать связи с деловыми партнерами;</p> <p>- способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом</p>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет

	Высокий уровень	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания верно и в полном объеме;</p> <p>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>- организовать связи с деловыми партнерами;</p> <p>- использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>- способностью поддерживать связи с деловыми партнерами;</p> <p>- способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом</p>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет
--	-----------------	---	---------	----------------------------------

### **А) Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля**

Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста:

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм. Виды общения. Характеристики делового общения.

1. Что такое коммуникация? Опишите деятельностный и механистический подходы к определению коммуникации?

2. Как строится модель коммуникативного акта, каковы ее ключевые моменты?

3. Что означают понятия «код», «отрицательная обратная связь» и «положительная обратная связь» в коммуникации.

4. Что означают понятия «коммуникативная ошибка» и «коммуникативная неудача» в коммуникации.

5. Что означают понятия «контекст» и «конситуация» в коммуникации.

6. Как различается общение по направленности?

7. Какова интерактивная функция общения?

8. Что представляет собой перцептивная функция общения?

9. Каковы особенности деловой коммуникации?

10. В чем специфика убеждающего, познавательного, экспрессивного, суггестивного, ритуального видов общения?

Тема 2. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры.

1. Каковы функции языка в общении?
2. Основные правила речевой коммуникации.
3. Чем отличаются официально-деловой стиль речи?
4. Чем отличаются научный стиль речи?
5. Чем отличаются публицистический стиль речи?
6. Что такое коммуникативные барьеры?
7. Основные характеристики логического барьера и пути его преодоления.
8. Основные характеристики стилистического барьера и пути его преодоления.
9. «Правила рамки», «Правило цепи» – что означают эти понятия?
10. Основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
11. «Социальная роль», «Социальный статус», «статусно-ролевое общение» – раскройте смысл этих понятий.
12. Основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.

Тема 3. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы.

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Каковы трудности эффективного слушания?
3. Перечислите «вредные привычки» слушания?
4. В чем особенности направленного, критического слушания?
5. Какова специфика эмпатического слушания?
6. В чем особенности нерелективного слушания?
7. Какова специфика активного релективного слушания?
8. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?
8. Какие виды вопросов вы знаете? Что вы знаете о приемах : «возвратный удар» и «подхват реплики».
9. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы? В чем специфика «зеркального» вопроса?
10. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?

Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации. Репрезентативная система в деловой коммуникации.

1. Какие виды средств входят в группу невербальных?
2. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
3. О чем говорят мимика и взгляд?
4. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?
5. Каково значение позы в деловом общении, о чем «говорят» сигналы тела?

6. Какие сигналы передают ходьба и передвижение человека?
7. О чем «говорят» жесты?
8. Какие бывают зоны и дистанции в деловом и межличностном общении?
9. Каковы позиции за столом, о чем свидетельствует рассадка?
10. Каковы особенности невербальных сигналов у зарубежных партнеров?

Раздел 2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров:  
Тема 5. Психогометрические характеристики личности.

1. Для чего необходимо знать психотипы партнеров?
2. Каковы основные психологические характеристики поведения «квадрата»?
3. Дайте «невербальный портрет» «квадрата».
4. Каковы основные психологические характеристики поведения «треугольника»?
5. Дайте «невербальный портрет» «треугольника».
6. Каковы основные психологические характеристики поведения «круга»?
7. Дайте «невербальный портрет» «круга».
8. Каковы основные психологические характеристики поведения «зигзага»?
9. Дайте «невербальный портрет» «зигзага».

Тема 6. Ролевые и манипулятивные классификации.

1. Каковы типы манипуляторов по Эверетт Шостром?
2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
3. Манипулятивные роли по эрику Берну.

Раздел 3. Формы деловой коммуникации. Тема 7. Пресс-конференция, деловое совещание, деловые переговоры, спор, полемика, дебаты, публичная речь и т. п.

1. Каковы особенности делового телефонного разговора? Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
2. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний? Как проанализировать результаты совещаний?
4. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью она проводится?
5. Кто является участником пресс-конференции? Как подготовиться к пресс-конференции?
6. Где проводить пресс-конференции и какова ее длительность?
7. Что включает в себя структура пресс-конференции? В чем специфика ее проведения?
8. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров?



9. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек, и командного ведения переговоров?

10. Что вы понимаете под предметом переговоров? Что такое структура переговоров?

11. Что такое тактика ведения переговоров? Что такое намерения и ожидания партнеров?

12. Что вы знаете о стратегиях взаимодействия? Какие вопросы помогают провести переговоры?

13. Как проанализировать итоги переговоров?

14. Что представляет собой дискуссия как жанр деловой коммуникации? Какие бывают виды дискуссий?

15. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации? Какие бывают виды спора?

16. В чем особенности полемики?

17. Что такое дебаты?

Раздел 4. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере. Тема 8. Критика в деловой коммуникации.

1. Какие значения имеет термин «критика»?

2. Какие виды деструктивной критики вы знаете?

3. Перечислите характеристики позитивной критики. Какова цель щадящей критики?

5. В чем суть критики «по всем законам искусства»?

6. Что понимается под интрапунитивной и экстрапунитивной реакциями?

7. Как целесообразно осуществлять критический анализ?

8. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?

9. При каких формах деловой коммуникации неуместна критика?

Почему?

10. Какие виды критики используются в деловой коммуникации?

Тема 9. Compliments в деловой коммуникации.

1. Что представляет собою комплимент?

2. Зачем необходимо делать комплименты?

3. В чем суть психологического механизма приема «приятные слова»?

4. Какие правила эффективного делания комплимента сформулировал

А.Ю. Панасюк?

5. Чем отличается удачно сделанный комплимент от более удачного?

6. Как можно использовать прием «потому что»?

7. Как персонализировать комплимент?

8. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?

9. как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?

**Б) Задания для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (тест)**

*Критерии оценки:*

- пороговый уровень – 50 % верных ответов;
- продвинутый уровень – 51-70 % верных ответов;
- высокий уровень – свыше 70 % верных ответов.

1. Отметьте условия реализации деловой коммуникации:

1. информационное содержание коммуникации;
2. обязательность контактов всех участников коммуникации;
3. соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
4. выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
5. ситуативные ограничения.

2. Коммуникация – это

1. обмен идеями;
2. общение;
3. трансляция информации через средства технической связи;
4. стилистическое оформление речи.

3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

1. инструментальная;
2. поэтическая;
3. интегративная;
4. магическая;
5. функция социального контроля.

4. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

1. барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
2. логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
3. логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

5. Трудности эффективного слушания возникают из-за

1. низкой техники чтения;
2. отключения внимания;
3. незнания законов построения речи.

6. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

1. менее 45 см;
2. 45 см - 120 см;
3. 1,2 м – 3,5 м;
4. Более 3,5 м.

7. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

1. ориентированность на общую информацию;
2. планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки);
3. предпочтение общения непосредственно с изготовителем;
4. использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;
5. использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

8. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

1. занимает лидерские позиции в коллективе;
2. является «поставщиком» свежих идей;
3. чаще других контактирует с внешней средой;
4. контролирует потоки сообщений в организации;
5. находится на пересечении информационных потоков.

9. Деловая коммуникация – это

1. информационно-целевое общение;
2. управленческое общение;
3. предметно-целевое общение;
4. «зондирующее» общение.

10. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

1. каковы предположения о целях собеседника;
2. каким образом избежать обозначения собственной цели;
3. какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
4. какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
5. насколько раскрывать свои позиции.

11. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

1. реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
2. использует приемы военной тактики;
3. ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
4. ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

12. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

1. призыв к действию;
2. постановка вопроса;
3. моделирование ситуации, вызывающей смех;
4. перечисление исследователей обозначенной проблемы;
5. цитирование.

13. Телефон – это техническое средство:

1. информирования;
2. обслуживания;
3. демонстрации.

14. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

1. информационная;
2. волонтеративная (воздействия);
3. аккумулятивная (накопления информации).

15. Отметьте принятые в практике критерии классификации деловой документации:

1. по грифу;
2. по срокам исполнения;
3. по важности;
4. по способу передачи;
5. по назначению;
6. по эффективности.

*В) Вопросы для подготовки к зачету*

1. Базовые понятия теории коммуникации.
2. Структура общения.
3. Значение коммуникаций в профессиональной деятельности.
4. Вербальные и невербальные коммуникации.
5. Понятие, специфика и функции деловых коммуникаций. Условия эффективной деловой коммуникации.
6. Основные виды и формы деловых коммуникаций.
7. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации. Процесс управления организационными коммуникациями.
8. Классификация коммуникаций в организации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Коммуникативные сети.
9. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.
10. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы проведения беседы.
11. Средства установления контакта. Навыки активного (рефлексивного) слушания, рекомендации по активному слушанию.

12. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
13. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера. Коммуникативные типы деловых партнеров.
14. Классическая схема публичного выступления. Работа с информацией на этапе подготовки. Способы привлечения внимания слушателей.
15. Особенности коммуникаций по телефону. Подготовка и ведение телефонных разговоров. Телефонный этикет.
16. Коммуникации в письменной форме: достоинства и недостатки. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере.
17. Деловые коммуникации в Интернет - блогах и на профессиональных форумах.
18. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации.
19. Стадии протекания делового конфликта. Элементы структуры конфликта.
20. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Конструктивное разрешение конфликта.
21. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Организация и планирование совещания
22. Типы совещаний. Проведение совещаний. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний.
23. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса.
24. Подготовка к переговорам: определение задач, сбор информации, определение состава участников, определение предмета переговоров и позиций сторон, определение места проведения переговоров подготовка документов и повестки.
25. Ведение деловых переговоров: уточнение интересов позиций сторон, обсуждение, достижение соглашения. Виды и этапы принятия решений.

(Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе)

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### Основная литература

Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489229>

Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510876>

#### Дополнительная литература

Колесников, А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум для вузов / А. В. Колесников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02520-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490153>

Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00365-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489699>

#### **Периодика**

1. Российский журнал менеджмента // <https://rjm.spbu.ru/>

2. Экономика и менеджмент систем управления // <http://www.sbook.ru/emsu/>

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

#### **Профессиональные базы данных:**

1. Эксперты рынка труда [www.lmexperts.ru](http://www.lmexperts.ru)
2. Российская ассоциация по связям с общественностью [www.raso.ru](http://www.raso.ru)
3. Ассоциация консультантов по подбору персонала [www.apsc.ru](http://www.apsc.ru)
4. ВКК — Национальный союз кадровиков [www.kadrovik.ru/](http://www.kadrovik.ru/)
5. Ассоциация компаний розничной торговли [www.acort.ru](http://www.acort.ru)

#### **Информационные справочные системы:**

1. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система. – Режим доступ: <http://www.garant.ru>
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система. – Режим доступ: <http://www.consultant.ru>

### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

В процессе изучения дисциплины рассматривается использование рациональных программ делового общения, адекватных коммуникативному намерению специалистов, позволит завоевать доверие в деловых кругах. Знание различных психотипов деловых партнеров, клиентов, коллег и руководителей, владение приемами влияния на них, а также действия на основе алгоритмов коммуникативного поведения – все это разовьет

коммуникативный опыт, который приведет к эффективной реализации намеченных целей и программ.

Важной формой работы студента является самостоятельное изучение литературы, перечень которой приведен в РПД. Студенты дополняют работу с литературой своим производственным опытом, текущей информацией и т.д.

Рекомендуется в процессе изучения дисциплины помнить о неразрывной взаимосвязи и единстве всех изучаемых тем.

## **11. Электронная информационно-образовательная среда**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде Чебоксарского института (филиала) Московского политехнического университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории филиала, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда – совокупность информационных и телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ в полном объёме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

а) доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), практик;

б) формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы;

в) фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

г) проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

д) взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

Основными составляющими ЭИОС филиала являются:

а) сайт института в сети Интернет, расположенный по адресу [www.polytech21.ru](http://www.polytech21.ru), <https://chebpolytech.ru/> который обеспечивает:

- доступ обучающихся к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к изданиям электронных библиотечных систем, электронным информационным и образовательным ресурсам, указанных в рабочих программах (разделы сайта «Сведения об образовательной организации»);

- информирование обучающихся обо всех изменениях учебного процесса (новостная лента сайта, лента анонсов);

- взаимодействие между участниками образовательного процесса (подразделы сайта «Задать вопрос директору»);

б) официальные электронные адреса подразделений и сотрудников института с Яндекс-доменом [@polytech21.ru](mailto:@polytech21.ru) (список контактных данных подразделений Филиала размещен на официальном сайте Филиала в разделе «Контакты», списки контактных официальных электронных данных преподавателей размещены в подразделах «Кафедры») обеспечивают взаимодействие между участниками образовательного процесса;

в) личный кабинет обучающегося (портфолио) (вход в личный кабинет размещен на официальном сайте Филиала в разделе «Студенту» подразделе «Электронная информационно-образовательная среда») включает в себя портфолио студента, электронные ведомости, рейтинг студентов и обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательных программ обучающимися,

- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе с сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы,

г) электронные библиотеки, включающие электронные каталоги, полнотекстовые документы и обеспечивающие доступ к учебно-методическим материалам, выпускным квалификационным работам и т.д.:

Чебоксарского института (филиала) - «ИРБИС»

д) электронно-библиотечные системы (ЭБС), включающие электронный каталог и полнотекстовые документы:

- «ЛАНЬ» - [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)

- Образовательная платформа Юрайт - <https://urait.ru>

е) платформа цифрового образования Политеха - <https://lms.mospolytech.ru/>

- ж) система «Антиплагиат» - <https://www.antiplagiat.ru/>

з) система электронного документооборота DIRECTUM Standard — обеспечивает документооборот между Филиалом и Университетом;

и) система «1С Управление ВУЗом Электронный деканат» (Московский политехнический университет) обеспечивает фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательных программ обучающимися;



к) система «POLYTECH systems» обеспечивает информационное, документальное автоматизированное сопровождение образовательного процесса;

л) система «Абитуриент» обеспечивает документальное автоматизированное сопровождение работы приемной комиссии.

12. Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое при осуществлении образовательного процесса

Аудитория	Программное обеспечение	Информация о праве собственности (реквизиты договора, номер лицензии и т.д.)
Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой бакалавриата/специалитета/ магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет экономики и менеджмента № 203	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
	Windows 7 OLPNLAcdmс	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020
	Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой бакалавриата/специалитета/ магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
	Windows 7 OLPNLAcdmс	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и

<p>обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет экономики и менеджмента № 103</p>		01.09.16 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020
	Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
<p>Помещение самостоятельной работы обучающихся № 103а</p>		
	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
	MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Гарант	Договор № 735_480.223.3К/20
	Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)	

### 13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип и номер помещения	Перечень основного оборудования и технических средств обучения
<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой бакалавриата/ специалитета/ магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет экономики и менеджмента № 203 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; информационные стенды; шкаф; <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).</p>
<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, предусмотренных программой бакалавриата/ специалитета/ магистратуры, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) Кабинет экономики и менеджмента № 103 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды <u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника; мультимедийное оборудование (проектор, экран)</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся № 103а (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> Комплект мебели для учебного процесса; <u>Технические средства обучения:</u> персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала</p>

## ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (согласно РПД)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
	Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста: 1. Общение как социально-психологический механизм. Виды общения. Характеристики делового общения.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	2. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	3. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	4. Невербальные средства в деловой коммуникации. Репрезентативная система в деловой коммуникации.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	Раздел 2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров: 5. Психометрические характеристики личности.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	6. Ролевые и манипулятивные классификации.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	Раздел 3. Формы деловой коммуникации: 7. Пресс-конференция, деловое совещание, деловые переговоры, спор, полемика, дебаты, публичная речь и т. п.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	Раздел 4. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере: 8. Критика в деловой коммуникации.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	9. Compliments в деловой коммуникации.	ОПК-4 ПК-12	Опрос, тест, инд. задание, зачет

### 2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИИ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ (УРОВНЕЙ) ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ С ОПИСАНИЕМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ

Код, наименование компетенции	Уровень сформированности	Технология формирования компетенции	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенции и критерии оценивания	Оценивание компетенции	Способы и средства оценивания уровня сформированности компетенции
ОПК-4	Пороговый уровень	Лекция, самостоятельная работа, практические занятия	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения и публичных выступлений, осуществления деловой переписки.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение;</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью поддерживать электронные коммуникации.</li> </ul>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет
	Пролвинутый уровень	Лекция, самостоятельная работа, практические занятия	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания с незначительными замечаниями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения и публичных выступлений, совещаний, осуществления деловой переписки.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение и публичные выступления</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.</li> </ul>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет

	Высокий уровень	Лекция, самостоятельная работа, практические занятия	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания верно и в полном объеме;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.</li> </ul>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет
ПК-12	Пологовый уровень	Лекция, самостоятельная работа, практические занятия	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- использовать системы сбора необходимой информации;</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью поддерживать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом</li> </ul>	зачтено	Опрос, тест, инд. задание, зачет

	<p>Пролвинутый уровень</p>	<p>Лекция, самостоятельная работа, практические занятия</p>	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания с незначительными замечаниями;  - системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом;  <b>уметь:</b>  - организовать связи с деловыми партнерами;  - использовать системы сбора необходимой информации;  <b>владеть:</b>  - способностью поддерживать связи с деловыми партнерами;  - способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом</p>	<p>зачтено</p>	<p>Опрос, тест, инд. задание, зачет</p>
	<p>Высокий уровень</p>	<p>Лекция, самостоятельная работа, практические занятия</p>	<p><b>знать:</b> отвечает устно и выполняет тестовые задания верно и в полном объеме;  - системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации  <b>уметь:</b>  - организовать связи с деловыми партнерами;  - использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации  <b>владеть:</b>  - способностью поддерживать связи с деловыми партнерами;  - способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом</p>	<p>зачтено</p>	<p>Опрос, тест, инд. задание, зачет</p>

### 3. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) ДЛЯ ОПРОСА НА ЗАНЯТИЯХ

Тема (раздел)	Вопросы
Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста: Тема 1. Общение как социально-психологический механизм. Виды общения. Характеристики делового общения.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое коммуникация? Опишите деятельностный и механистический подходы к определению коммуникации?</li> <li>2. Как строится модель коммуникативного акта, каковы ее ключевые моменты?</li> <li>3. Что означают понятия «код», «отрицательная обратная связь» и «положительная обратная связь» в коммуникации.</li> <li>4. Что означают понятия «коммуникативная ошибка» и «коммуникативная неудача» в коммуникации.</li> <li>5. Что означают понятия «контекст» и «конситуация» в коммуникации.</li> <li>6. Как различается общение по направленности?</li> <li>7. Какова интерактивная функция общения?</li> <li>8. Что представляет собой перцептивная функция общения?</li> <li>9. Каковы особенности деловой коммуникации?</li> <li>10. В чем специфика убеждающего, познавательного, экспрессивного, суггестивного, ритуального видов общения?</li> </ol>
Тема 2. Вербальные средства коммуникации. Коммуникативные барьеры.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы функции языка в общении?</li> <li>2. Основные правила речевой коммуникации.</li> <li>3. Чем отличаются официально-деловой стиль речи?</li> <li>4. Чем отличается научный стиль речи?</li> <li>5. Чем отличается публицистический стиль речи?</li> <li>6. Что такое коммуникативные барьеры?</li> <li>7. Основные характеристики логического барьера и пути его преодоления.</li> <li>8. Основные характеристики стилистического барьера и пути его преодоления.</li> <li>9. «Правила рамки», «Правило цепи» – что означают эти понятия?</li> <li>10. Основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.</li> <li>11. «Социальная роль», «Социальный статус», «статусно-ролевое общение» – раскройте смысл этих понятий.</li> <li>12. Основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.</li> </ol>
Тема 3. Слушание в деловой	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?</li> <li>2. Каковы трудности эффективного слушания?</li> </ol>



<p>коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы.</p>	<p>3. Перечислите «вредные привычки» слушания? 4. В чем особенности направленного, критического слушания? 5. Какова специфика эмпатического слушания? 6. В чем особенности нерефлексивного слушания? 7. Какова специфика активного рефлексивного слушания? 8. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления? 8. Какие виды вопросов вы знаете? Что вы знаете о приемах : «возвратный удар» и «подхват реплики». 9. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы? В чем специфика «зеркального» вопроса? 10. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?</p>
	<p>Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации. Репрезентативная система в деловой коммуникации.</p> <p>1. Какие виды средств входят в группу невербальных? 2. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы? 3. О чем говорят мимика и взгляд? 4. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации? 5. Каково значение позы в деловом общении, о чем «говорят» сигналы тела? 6. Какие сигналы передают ходьба и передвижение человека? 7. О чем «говорят» жесты? 8. Какие бывают зоны и дистанции в деловом и межличностном общении? 9. Каковы позиции за столом, о чем свидетельствует рассадка? 10. Каковы особенности невербальных сигналов у зарубежных партнеров?</p>
<p>Тема 5. Психометрические характеристики личности.</p>	<p>1. Для чего необходимо знать психотипы партнеров? 2. Каковы основные психологические характеристики поведения «квадрата»? 3. Дайте «невербальный портрет» «квадрата». 4. Каковы основные психологические характеристики поведения «треугольника»? 5. Дайте «невербальный портрет» «треугольника». 6. Каковы основные психологические характеристики поведения «круга»? 7. Дайте «невербальный портрет» «круга». 8. Каковы основные психологические характеристики поведения «зигзага»? 9. Дайте «невербальный портрет» «зигзага».</p>
<p>Тема 6. Ролевые и манипулятивные классификации.</p>	<p>1. Каковы типы манипуляторов по Эверетт Шостром? 2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов? 3. Манипулятивные роли по эрику Берну.</p>

<p>Тема 7. Пресс-конференция, деловое совещание, деловые переговоры, спор, полемика, дебаты, публичная речь и т. п.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы особенности делового телефонного разговора? Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?</li> <li>2. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?</li> <li>3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний? Как проанализировать результаты совещаний?</li> <li>4. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью она проводится?</li> <li>5. Кто является участником пресс-конференции? Как подготовиться к пресс-конференции?</li> <li>6. Где проводить пресс-конференции и какова ее длительность?</li> <li>7. Что включает в себя структура пресс-конференции? В чем специфика ее проведения?</li> <li>8. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров?</li> <li>9. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек, и командного ведения переговоров?</li> <li>10. Что вы понимаете под предметом переговоров? Что такое структура переговоров?</li> <li>11. Что такое тактика ведения переговоров? Что такое намерения и ожидания партнеров?</li> <li>12. Что вы знаете о стратегиях взаимодействия? Какие вопросы помогают провести переговоры?</li> <li>13. Как проанализировать итоги переговоров?</li> <li>14. Что представляет собой дискуссия как жанр деловой коммуникации? Какие бывают виды дискуссий?</li> <li>15. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации? Какие бывают виды спора?</li> <li>16. В чем особенности полемики?</li> <li>17. Что такое дебаты?</li> </ol>
<p>Тема 8. Критика в деловой коммуникации.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие значения имеет термин «критика»?</li> <li>2. Какие виды деструктивной критики вы знаете?</li> <li>3. Перечислите характеристики позитивной критики. Какова цель щадящей критики?</li> <li>5. В чем суть критики «по всем законам искусства»?</li> <li>6. Что понимается под интрапунитивной и экстрапунитивной реакциями?</li> <li>7. Как целесообразно осуществлять критический анализ?</li> <li>8. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?</li> <li>9. При каких формах деловой коммуникации неуместна критика? Почему?</li> <li>10. Какие виды критики используются в деловой коммуникации?</li> </ol>

<p>Тема Комплименты деловой коммуникации.</p>	<p>9. в</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что представляет собою комплимент?</li> <li>2. Зачем необходимо делать комплименты?</li> <li>3. В чем суть психологического механизма приема «приятные слова»?</li> <li>4. Какие правила эффективного делания комплимента сформулировал А.Ю. Панасюк?</li> <li>5. Чем отличается удачно сделанный комплимент от более удачного?</li> <li>6. Как можно использовать прием «потому что»?</li> <li>7. Как персонифицировать комплимент?</li> <li>8. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?</li> <li>9. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?</li> </ol>
---	---

### 3.2. ТЕМЫ ДЛЯ РЕФЕРАТОВ (ДОКЛАДОВ), САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Тематика самостоятельной работы:

А) *Темы для подготовки рефератов*

Реферат – это письменная самостоятельная работа студента, носящая описательно-аналитический характер.

Студент самостоятельно выбирает тему реферата из предложенного списка, консультируется с преподавателем по содержанию темы, подбору литературы, структуре и оформлению реферата.

Реферат предполагает изучение и анализ рекомендованных источников и литературы и обобщенное изложение основных выводов, полученных в ходе работы.

После определения темы и подбора необходимой литературы следует внимательно ознакомиться с содержанием монографий, научных статей, учебников и других источников. Составив в результате изучения общее представление о теме, студент должен сформулировать цель и задачи работы, определить план реферата. После этого надо вновь обратиться к источникам, но уже не в целом, а по конкретным вопросам, соответствующим плану. Полученные в результате анализ научной литературы выводы, положения необходимо изложить в сжатой и четкой форме в письменном виде.

Реферат должен иметь внутреннее единство, строгую логику изложения, завершенность раскрываемой темы. Он состоит из введения, основной части, заключения, списка использованной литературы. Объем реферата – 12-15 страниц.

Во введении (1-2 стр.) раскрывается актуальность темы, формулируется цель и задачи работы, указываются главные источники.

В основной части (10-12 стр.) излагаются основные положения, полученные в результате изучения и анализа научной литературы. Основная часть, как правило, содержит 2-3 параграфа, которые последовательно раскрывают тему реферата.

В заключении (1-2 стр.) формулируются выводы в соответствии с поставленной целью и задачами.

Реферат должен иметь титульный лист и план (оглавление). Каждый раздел реферата начинается с названия. В конце обязательно приводится список источников и литературы, составленный по правилам библиографического описания.

Реферат по дисциплине «Деловые коммуникации» сдается преподавателю, который проверяет его. Если реферат не отвечает вышеизложенным требованиям, то он возвращается на доработку с замечаниями преподавателя.

Защита рефератов проводится публично на практических занятиях и обязательно до зачета по данному предмету.

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Этические нормы делового общения.
3. Развитие деловой культуры в России.
4. Развитие деловой культуры за рубежом.
5. Условия эффективного функционирования делового взаимодействия.
6. Личность, психологические типы, архетип.
7. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
8. Типология конфликта. Стадии развития конфликта. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
9. Дистанции и зоны делового общения.
10. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
11. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловой коммуникации.
12. Классификация деловой корреспонденции.
13. Методы речевого воздействия на аудиторию.
14. Классификация форм деловой коммуникации. Критерии определения формы деловой коммуникации.
15. Виды деловых бесед.
16. Типы собеседников в деловом общении.
17. Типы вопросов, классификация вопросов.
18. Методика проведения деловых совещаний.
19. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу.
20. Стадии подготовки и проведения переговоров.
21. Методы воздействия на деловых партнеров.
22. Структурные и функциональные особенности рекламной коммуникации.
23. Имидж фирмы. Фирменная реклама.
24. Функции этикета и протокола.
25. Дресс-код.

26. Условия эффективного функционирования делового общения.
27. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
28. Психологические аспекты делового общения.
29. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
30. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
31. Социально-психологические проблемы деловых отношений.
32. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
33. Логические и психологические приемы полемики.
34. Особенности телефонной коммуникации.
35. Управление деловыми конфликтами.
36. Факторы успеха в проведении делового совещания

*Б) Темы для подготовки докладов*

38. Особенности деловой коммуникации.
39. Этические нормы делового общения.
40. Развитие деловой культуры в России.
41. Развитие деловой культуры за рубежом.
42. Условия эффективного функционирования делового взаимодействия.
43. Личность, психологические типы, архетип.
44. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
45. Типология конфликта. Стадии развития конфликта. Приёмы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе делового общения.
46. Дистанции и зоны делового общения.
47. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
48. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловой коммуникации.
49. Классификация деловой корреспонденции.
50. Методы речевого воздействия на аудиторию.
51. Классификация форм деловой коммуникации. Критерии определения формы деловой коммуникации.
52. Виды деловых бесед.
53. Типы собеседников в деловом общении.
54. Типы вопросов, классификация вопросов.
55. Методика проведения деловых совещаний.
56. Особенности поведения соискателя при собеседовании при приеме на работу.
57. Стадии подготовки и проведения переговоров.
58. Методы воздействия на деловых партнеров.
59. Структурные и функциональные особенности рекламной коммуникации.
60. Имидж фирмы. Фирменная реклама.

61. Функции этикета и протокола.
62. Дресс-код.
63. Условия эффективного функционирования делового общения.
64. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
65. Психологические аспекты делового общения.
66. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
67. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
68. Социально-психологические проблемы деловых отношений.
69. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
70. Логические и психологические приемы полемики.
71. Особенности телефонной коммуникации.
72. Управление деловыми конфликтами.
73. Факторы успеха в проведении делового совещания.
74. Критика в деловой коммуникации.

### **3.3. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКОЙ РАБОТЫ, КУРСОВОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА)**

Рабочей программой и учебным планом не предусмотрено.

### **3.4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ОСТАТОЧНЫХ ЗНАНИЙ (ТЕСТ)**

*Критерии оценки:*

- пороговый уровень – 50 % верных ответов;
- продвинутый уровень – 51-70 % верных ответов;
- высокий уровень – свыше 70 % верных ответов.

1. Отметьте условия реализации деловой коммуникации:
  6. информационное содержание коммуникации;
  7. обязательность контактов всех участников коммуникации;
  8. соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
  9. выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
  10. ситуативные ограничения.
2. Коммуникация – это
  5. обмен идеями;
  6. общение;
  7. трансляция информации через средства технической связи;
  8. стилистическое оформление речи.
3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:
  6. инструментальная;

7. поэтическая;
8. интегративная;
9. магическая;
10. функция социального контроля.

4. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

4. барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
5. логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
6. логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

5. Трудности эффективного слушания возникают из-за

4. низкой техники чтения;
5. отключения внимания;
6. незнания законов построения речи.

6. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

5. менее 45 см;
6. 45 см - 120 см;
7. 1,2 м – 3,5 м;
8. Более 3,5 м.

7. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

6. ориентированность на общую информацию;
7. планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки);
8. предпочтение общения непосредственно с изготовителем;
9. использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;
10. использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

8. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

6. занимает лидерские позиции в коллективе;
7. является «поставщиком» свежих идей;
8. чаще других контактирует с внешней средой;
9. контролирует потоки сообщений в организации;
10. находится на пересечении информационных потоков.

9. Деловая коммуникация – это

5. информационно-целевое общение;

6. управленческое общение;
7. предметно-целевое общение;
8. «зондирующее» общение.

10. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

6. каковы предположения о целях собеседника;
7. каким образом избежать обозначения собственной цели;
8. какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
9. какими способами активизировать конфронтационный стиль

взаимодействия;

10. насколько раскрывать свои позиции.

11. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

5. реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
6. использует приемы военной тактики;
7. ориентируется на однозначную «победу» в переговорном

процессе;

8. ориентируется на стимулирование эффективного

взаимопонимания.

12. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

6. призыв к действию;
7. постановка вопроса;
8. моделирование ситуации, вызывающей смех;
9. перечисление исследователей обозначенной проблемы;
10. цитирование.

13. Телефон – это техническое средство:

4. информирования;
5. обслуживания;
6. демонстрации.

14. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

4. информационная;
5. волюнтаристическая (воздействия);
6. аккумулятивная (накопления информации).

15. Отметьте принятые в практике критерии классификации деловой документации:

7. по грифу;
8. по срокам исполнения;
9. по важности;



10. по способу передачи;
11. по назначению;
12. по эффективности.

### **3.5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ (ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА)**

1. Что такое коммуникация? Опишите деятельностный и механистический подходы к определению коммуникации?
2. Как строится модель коммуникативного акта, каковы ее ключевые моменты?
3. Что означают понятия «код», «отрицательная обратная связь» и «положительная обратная связь» в коммуникации.
4. Что означают понятия «коммуникативная ошибка» и «коммуникативная неудача» в коммуникации.
5. Что означают понятия «контекст» и «конситуация» в коммуникации.
6. Основные характеристики барьеров в общении и пути их преодоления.
7. Какие виды слушания вы знаете? Охарактеризуйте их.
8. Какие виды вопросов вы знаете? Что вы знаете о приемах : «возвратный удар» и «подхват реплики».
9. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы? В чем специфика «зеркального» вопроса?
10. Какие виды средств входят в группу невербальных? Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
11. Какие бывают зоны и дистанции в деловом и межличностном общении?
12. Каковы особенности делового телефонного разговора? Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
13. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
14. Каковы профессиональные цели деловых совещаний? Как проанализировать результаты совещаний?
15. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью она проводится?
16. Кто является участником пресс-конференции? Как подготовиться к пресс-конференции?
17. Где проводить пресс-конференции и какова ее длительность?
18. Что включает в себя структура пресс-конференции? В чем специфика ее проведения?
19. Чем отличаются фронтальный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров?
20. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек, и командного ведения переговоров?

21. Что вы понимаете под предметом переговоров? Что такое структура переговоров?
22. Что такое тактика ведения переговоров? Что такое намерения и ожидания партнеров?
23. Что вы знаете о стратегиях взаимодействия? Какие вопросы помогают провести переговоры?
24. Как проанализировать итоги переговоров?
25. Что представляет собой дискуссия как жанр деловой коммуникации? Какие бывают виды дискуссий?
26. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации? Какие бывают виды спора?
27. В чем особенности полемики?
28. Что такое дебаты?
29. Какие значения имеет термин «критика»? Какие виды деструктивной критики вы знаете?
30. Перечислите характеристики позитивной критики. Какова цель щадящей критики?
31. В чем суть критики «по всем законам искусства»?
32. Что представляет собою комплимент? Зачем необходимо делать комплименты?
33. Какие правила эффективного делания комплимента сформулировал А.Ю. Панасюк?
34. В чем суть психологического механизма приема «приятные слова»?

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

4.1. Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования, достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине

ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации				
ПК-12 умением организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)				
Этап (уровень)	Критерии оценивания			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>знать</b>	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний:	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие	Обучающийся демонстрирует полное соответствие

	<p>соответствие следующих знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отвечает устно и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет;</li> <li>- правила делового общения и публичных выступлений, осуществления деловой переписки;</li> <li>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отвечает устно и выполняет тестовые задания на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет;</li> <li>- правила делового общения и публичных выступлений, осуществления деловой переписки;</li> <li>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом;</li> </ul>	<p>следующих знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отвечает устно и выполняет тестовые задания с незначительным и замечаниями;</li> <li>- правила делового общения и публичных выступлений, совещаний, осуществления деловой переписки;</li> <li>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом</li> </ul>	<p>следующих знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отвечает устно и выполняет тестовые задания верно и в полном объеме;</li> <li>- правила делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки;</li> <li>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации</li> </ul>
<b>уметь</b>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение;</li> <li>- организовать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- использовать системы сбора необходимой информации</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение;</li> <li>- организовать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- использовать системы сбора необходимой информации</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение и публичные выступления;</li> <li>- организовать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- использовать системы сбора необходимой информации</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания;</li> <li>- организовать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- использовать системы сбора необходимой информации</li> </ul>

				информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации
<b>владеть</b>	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет: - способностью поддерживать электронные коммуникации; - способностью поддерживать связи с деловыми партнерами; - способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом	Обучающийся владеет в неполном объеме и проявляет недостаточность владения навыками: - способностью поддерживать электронные коммуникации; - способностью поддерживать связи с деловыми партнерами; - способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом	Обучающимся допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения, частично владеет навыками: - способностью осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; - способностью поддерживать связи с деловыми партнерами; - способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом	Обучающийся свободно применяет полученные навыки, в полном объеме владеет: - способностью осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; - способностью поддерживать связи с деловыми партнерами; - способностью обмениваться информацией, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом

#### 4.2. Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание

##### Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по дисциплине «Деловые коммуникации», при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине, методом экспертной оценки. По итогам

промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка «зачтено», «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Деловые коммуникации» (прошли промежуточный контроль, выполнили практические работы, выполнили реферат или выступили с докладом).

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Описание</b>
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенных в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются незначительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ  
рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры, протокол № 9 от «10» апреля 2021 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации лицензионного программного обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплины, а так же современных профессиональных баз данных и информационных справочных системах.

---

---

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры, протокол № 11 от « 14 » мая 2022 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации лицензионного программного обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплины, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системах, а так же перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

---

---

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры, протокол № 06 от «04» марта 2023 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации лицензионного программного обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по данной дисциплины, а так же современных профессиональных баз данных и информационных справочных системах, актуализации тем для самостоятельной работы, актуализации вопросов для подготовки к промежуточной аттестации, актуализации перечня основной и дополнительной учебной литературы.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры, протокол № 10 от «22» августа 2023 г.

Внесены дополнения и изменения в части актуализации электронных библиотечных систем.